Módulo 7
Superar los desafíos de la comunicación

OVC Can Help You Put the Pieces Together

JUSTICE FOR VICTIMS
JUSTICE FOR ALL
Office for Victims of Crime
OVC
OVCTTAC

Objetivos de aprendizaje

- Enumerar distintas pautas para interactuar eficazmente con las víctimas de delitos.
- Enumerar distintas pautas para interactuar eficazmente con las personas con discapacidades.
- Identificar las formas de satisfacer las necesidades de comunicación compleja específicas.
- Explicar cómo interactuar con los animales de servicio.

Pautas para los proveedores de servicios para víctimas

- Un buen proveedor de servicios para las víctimas *siempre* muestra respeto y empatía al asistir a las víctimas de delitos.
- ¿Cuáles son nuestras pautas?

Pautas para asesores de personas con discapacidades

- Un buen asesor de personas con discapacidades *siempre* muestra respeto y empatía cuando asiste a personas con discapacidades.
- ¿Cuáles son *nuestras* pautas?

Ayuda con la comunicación

- Es posible que las personas con discapacidades tengan distintas formas de comunicarse.
- En el caso de víctimas de delitos, la necesidad de comunicarse es urgente.
- Las reacciones al delito pueden complicar la comunicación.
- Los proveedores de servicios para las víctimas deben encontrar formas de comunicarse en cualquier circunstancia.

Problemas de la comunicación compleja

- No siempre es causada por discapacidades físicas.
- Las víctimas de delitos con discapacidades psiquiátricas pueden mostrar una amplia variedad de síntomas que afectan la comunicación.

Síntomas de trastornos psiquiátricos

- Una persona con trastorno obsesivo compulsivo puede sentirse obligada a organizar los objetos en una habitación.
- Una persona con un trastorno de personalidad paranoide puede percibir hostilidad o maldad en su intento de ayudar.
- Una víctima de un delito con esquizofrenia puede pensar que usted puede leerle la mente y transmitir sus pensamientos a otros.

Los efectos del delito

- El delito en sí mismo es un factor de estrés que puede disparar síntomas.
- Los proveedores de servicios para las víctimas deben encontrar formas de comunicarse con todas las víctimas, sin importar si tienen una discapacidad o el tipo de discapacidad que tengan.

Los abusadores se aprovechan

Los perpetradores de un delito a menudo se aprovechan de los problemas de comunicación para acallar a las personas con discapacidades.

Pautas de comunicación

- La comunicación efectiva con víctimas de delitos es difícil.
- Cuando la víctima del delito tiene una discapacidad que afecta la comunicación, la dificultad aumenta.
- Sin embargo, la necesidad de comunicarse en forma efectiva en una crisis es urgente.

Actividad

Interacción con víctimas de delitos con necesidades de comunicación compleja

Hoja de ejercicios 7.1

- **Trabajen con su grupo para establecer tantas pautas de comunicación/interacción como puedan para las necesidades de comunicación que les hayan asignado.**
- **Prepárense para compartir sus respuestas con los otros grupos.**

Comunicarse NO es necesariamente entender

- Hablar con alguien y recibir una respuesta no siempre significa que la otra persona haya comprendido lo que se dijo.
- Las víctimas de delitos podrían sentirse incómodas al relatar el incidente, podrían no conocer los términos adecuados o podrían no comprender cómo ocurrió el delito.
- Los proveedores de servicios para víctimas deben estar atentos para detectar eufemismos, metáforas y una resistencia a hablar acerca del delito.

Actividad

Violación en Nueva Jersey

Hoja de ejercicios 7.2

- **Trabajen con su grupo para establecer tantas pautas de comunicación/interacción como puedan para las necesidades de comunicación que les hayan asignado.**
- **Prepárense para compartir sus respuestas con los otros grupos.**

Actividad

¿Sería su responsabilidad tratar de obtener la verdad de la víctima del delito? Si la respuesta es afirmativa, ¿qué habrían hecho para descubrir lo que ocurrió?

¿Cómo pueden ayudar a la persona a comprender y explicar lo que le ocurrió?

¿Qué recursos piensan que podrían resultarle útiles para comprender lo que le ocurrió a la víctima? ¿Cuál es su papel?

¿Cómo proceden si alguien cambia su relato del incidente? ¿Cómo proceden si la persona tiene una discapacidad intelectual o del desarrollo?

Víctimas de delito con discapacidades adquiridas

- La víctima de un delito que adquiere una discapacidad como resultado del incidente presenta problemas diferentes.
- La víctima no sólo tiene que lidiar con el delito en sí mismo sino también con un profundo cambio en su vida.
- Es posible que se concentren más en la discapacidad que en el delito.

Planes de seguridad y planes de respuesta personal

- Pueden resultar vitales para crear una sensación de seguridad para la víctima del delito.
- Pueden proteger a la persona de un futuro abuso.
- Pueden adaptarse específicamente a la persona en riesgo.

Animales de servicio

- Los animales de servicio reciben entrenamiento individual para ofrecer asistencia con:
  - La audición o la señalización.
  - La movilidad.
  - Alertar sobre convulsiones o responder a ellas.
- Los animales de servicio tienen derecho a acompañar a sus dueños dentro de la mayoría de los establecimientos públicos.
- *No* intenten acariciar a los animales de servicio: ¡están trabajando y no son mascotas!

Revisión de los objetivos de aprendizaje

- Enumerar distintas pautas para interactuar eficazmente con las víctimas de delitos.
- Enumerar distintas pautas para interactuar eficazmente con las personas con discapacidades.
- Identificar las formas de satisfacer las necesidades de comunicación compleja específicas.
- Explicar cómo interactuar con los animales de servicio.

Fin del Módulo 7

- ¿Preguntas?
- ¿Comentarios?